



Администрация Ачхой-Мартановского муниципального района  
Чеченской Республики  
Муниципальное учреждение  
«Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»  
(МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»)

Нохчийн Республикан  
ТӀехьа-Мартанан муниципальни кӀоштан администраци  
Муниципальни учреждени  
«ТӀехьа-Мартанан муниципальни кӀоштан дешаран дакъа»  
(МУ «ТӀехьа-Мартанан муниципальни кӀоштан дешаран дакъа»)

### ПРИКАЗ

13 января 2022 года

№9-од

Ачхой-Мартан

об утверждении Положения о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МУ «Отдел образования  
Ачхой-Мартановского муниципального района»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с обращениями граждан в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» (далее – Положение).
2. Утвердить график приема граждан в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
3. Заместителю начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» Басаеву Т.Д. обеспечить организацию контроля за исполнением Положения.

4. Специалисту 1 разряда информационно-аналитического отдела Джамбекову Р.Л. разместить настоящий приказ на официальном сайте МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».

5. Считать утратившим силу приказ МУ «Управление образования Ачхой-Мартановского муниципального района» от 10.11.2016 г. №121-п.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



Х.Р. Ахмадов

УТВЕРЖДЕН  
приказом МУ «Отдел образования  
Ачхой-Мартановского муниципального района»  
от 13.01.2022 №9-од

## График приема граждан

<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Дни приема</b>	<b>Время приема</b>
Начальник	Ахмадов Хасан Рамзанович	Понедельник Пятница	10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup>

УТВЕРЖДЕНО  
приказом МУ «Отдел образования  
Ачхой-Мартановского муниципального района»  
от 13.01.2022 №9-од

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Отдел образования**  
**Ачхой-Мартановского муниципального района»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» (далее – Положение) регламентирует организацию в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» личного приема граждан начальником МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленные федеральным и региональным законодательством сроки.
- 1.2. Действие Положения распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложение, заявление, жалоба) и не распространяется на документы граждан, поступающие в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» на рассмотрение при осуществлении муниципальных функций, исполнение которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.
- 1.3. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
  - Конституцией Российской Федерации;
  - Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
  - Конституцией Чеченской Республики;
  - Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»;

- Решением главы Ачхой-Мартановского муниципального района от 27.06.2016 г. №24 «Об утверждении Положения МУ "Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района"»;
- настоящим Положением.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- а) обращение гражданина – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- б) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательных учреждений, МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»;
- в) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательных учреждений, МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» либо критика их деятельности;
- г) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Заявителями, имеющими право в соответствии с федеральным и региональным законодательством направлять обращения, являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральными законами, международными договорами Российской Федерации и законами Чеченской Республики.

1.6. Информация о местонахождении и графике работы МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» и справочных телефонах приведена в Приложении 1 к Положению.

1.7. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах для ее получения размещается на официальном сайте МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) и информационном стенде.

- 1.8. Письменные обращения граждан с доставкой по почте направляются по адресу: 366000, Чеченская Республика, Ачхой-Мартановский район, с. Ачхой-Мартан, ул. Х. Нурадилова, д. 127.  
При самостоятельной доставке гражданами письменных обращений предусмотрена возможность их передачи в установленное графиком работы МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» время по адресу: с. Ачхой-Мартан, ул. Х. Нурадилова, д. 127.
- 1.9. Обращения граждан в форме электронного документа направляются гражданами путем заполнения специальной формы на сайте.
- 1.10. В рассмотрении обращений граждан участвуют должностные лица МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 1.11. Информация о поступлении обращения гражданина в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», его регистрационных реквизитах, отделе, в котором рассматривается обращение, направленное по компетенции, предоставляется гражданину в приемной МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».

## **2. Порядок рассмотрения обращений граждан**

- 2.1. Организация рассмотрения обращений граждан осуществляется МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» через структурные подразделения МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 2.2. При рассмотрении обращений граждан МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» взаимодействует с другими государственными органами Чеченской Республики, органами местного самоуправления и территориальными органами Российской Федерации по Чеченской Республике в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
- 2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:
- принятие необходимых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - ответ в устной или письменной форме гражданину на все поставленные в его обращении вопросы;
  - оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи: гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;
- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;
- оставление обращения без ответа в случае если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- оставление обращения без ответа в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.4. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».

2.5. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. В таких случаях максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

2.6. Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет письменную просьбу на имя начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае если

просьба о продлении срока рассмотрения обращения удовлетворена, исполнитель уведомляет об этом решении автора обращения.

- 2.7. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.
- 2.8. Окончанием срока исполнения обращения считается дата направления письменного ответа заявителю.
- 2.9. Основанием рассмотрения обращений граждан является поступившее в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» и оформленное в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства обращение в письменной форме или форме электронного документа, адресованное начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», а также устное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 2.10. Гражданин в своем письменном обращении, направленном начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, суть обращения, личную подпись гражданина и дату. В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.11. Гражданин в своем обращении в форме электронного документа, направленном начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
- 2.12. При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.
- 2.13. При рассмотрении обращений начальник МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» не вправе требовать от гражданина:

- представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие при рассмотрении обращений граждан;
- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации.

- 2.14. Обращение, поступившее в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», подлежит обязательному рассмотрению.
- 2.15. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 2.16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 2.17. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- 2.18. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 2.19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 2.20. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 2.21. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.
- 2.22. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.23. Письменное обращение, поступившее в адрес МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- 2.24. Обращения граждан в устной форме регистрируются в карточке личного приема граждан во время записи гражданина на личный прием.
- 2.25. При рассмотрении обращения, в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», гражданин имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению;
  - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
  - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.15, 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20 настоящего Положения;
  - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;
  - осуществлять иные действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации.
- 2.26. МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения (в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение);
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы у других государственных (муниципальных) органов, органов местного самоуправления, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.15, 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20 настоящего Положения.

2.27. Конфиденциальные сведения, ставшие известными при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.28. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан являются:

- своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с федеральным и региональным законодательством;
- достоверность предоставляемой гражданину информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения обращения; удобство и доступность получения гражданами информации о порядке рассмотрения обращений, в том числе в электронной форме.

2.29. Обеспечение возможности гражданам использования сайта: доступ к информации о порядке рассмотрения обращений; копирование, заполнение и направление в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для рассмотрения обращений.

2.30. Обеспечение направления заявителю электронного сообщения о поступлении обращения в форме электронного документа.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в письменной и электронной форме**

3.1. Состав и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан включает:

- прием и первичную обработку письменных обращений;

- регистрацию письменных обращений;
  - рассмотрение письменных обращений;
  - подготовку и направление ответов на письменные обращения граждан; организацию личного приема граждан; личный прием граждан;
  - консультативную и информационно-справочную работу с обращениями граждан.
- 3.2. Прием и первичная обработка поступающих письменных обращений граждан производятся в приемной МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 3.3. Письменные обращения граждан поступают в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» по почтовой связи, каналам факсимильной связи, интернет-приемной на сайте, доставляются фельдъегерской связью, передаются гражданами в ходе личного приема.
- 3.4. В соответствии со статьей 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в письменном обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование государственного (муниципального) органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы, его личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.
- 3.5. В соответствии со статьей 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.
- 3.6. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок по обращениям.
- 3.7. Перед вскрытием почтового отправления специалист МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» проверяет целостность конверта (пакета, бандероли), правильность адресации и доставки. Неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной

форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю. Ошибочно направленными считаются обращения и запросы, поступившие в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», но не адресованные начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», его заместителям и руководителям структурных подразделений МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».

- 3.8. При вскрытии конверта (пакета, бандероли) проверяется наличие документов, включая приложения. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилось недостача упоминаемых автором или описью документов, повреждение документов или приложений к ним, об этом сообщается отправителю в устной или письменной форме, составляется акт о недостаче в установленном порядке. В учетные формы специалистом МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» вносятся соответствующие отметки. Конверты сохраняются и прилагаются к документам.
- 3.9. К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их необходимо скрепить вместе с обращением.
- 3.10. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. При последующем поступлении обращения, после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное.
- 3.11. Поступившие оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), а также денежные купюры, ценные бумаги и другие ценности к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.
- 3.12. При работе с обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрения на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. Получив почтовое отправление, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах,

цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), специалист Управления должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом непосредственному начальнику. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

- 3.13. Письменные обращения граждан, адресованные должностному лицу, регистрируются в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 3.14. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов.
- 3.15. Суть регистрации – запись в журнале основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе.
- 3.16. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе письменные обращения, принятые на личном приеме.
- 3.17. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение трех дней с момента поступления в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района». В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными или праздничными днями. Каждому обращению присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, которые являются свидетельством принятия МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» документа.
- 3.18. При регистрации устных и письменных обращений в журнал вносятся данные согласно Приложению 2.

Регистрационный номер обращения состоит из букв буквенного индекса, соответствующего первой букве фамилии заявителя, порядкового учетного номера в пределах календарного года. Например, регистрационный номер А-129, где А – первая буква фамилии заявителя, 129 – порядковый учетный номер в пределах календарного года.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в учетные формы вносятся первые две-три указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учет производится по его фамилии. Общее число авторов указывается в аннотации к письму. Обращение, поступившее от нескольких заявителей, от коллектива, учреждения, а также резолюция собрания или митинга считаются коллективными. В соответствующей ячейке делается об этом отметка.

Регистрационный номер таких обращений приобретает буквенный индекс «Кол-».

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее – анонимные обращения), регистрируются в общем порядке. В учетных формах в качестве автора делается отметка «анонимное». При этом в регистрационном номере вместо первой буквы фамилии проставляется буквенный индекс «Ан-», далее следует порядковый учетный номер с начала года

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрация производится не по автору сопроводительного письма, а по фамилии заявителя.

Повторное и неоднократное обращение получает очередной регистрационный номер. С предыдущими обращениями, к обращению прикладывается информация с указанием номера предыдущего обращения, куда оно направлено, результат рассмотрения.

3.19. Специалист МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», осуществляющий регистрацию обращения, в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа на бумажном носителе, зарегистрированного в журнале, проставляет регистрационный штамп МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», вписывает входящий порядковый регистрационный номер и дату регистрации обращения.

3.20. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

3.21. Зарегистрированные письменные обращения представляются должностным лицам в течение текущего рабочего дня по мере их поступления и подлежат обязательному рассмотрению в установленные федеральным законодательством сроки.

3.22. В ходе рассмотрения обращений начальник МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» формирует поручение исполнителям и фиксирует его в резолюциях.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия и инициалы исполнителя (исполнителей), конкретное содержание поручения, срок его исполнения (в необходимых случаях), подпись и дата.

Если проект резолюции предусматривает несколько поручений, то резолюция разбивается на пункты в соответствии с количеством поручений. При этом каждый пункт должен начинаться с указания исполнителей и

определения исполнителя, ответственного за выполнение данного поручения.

- 3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.24. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.23 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или Должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 3.25. Если письменное обращение направляется на рассмотрение нескольким должностным лицам, то подлинник обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, – главному исполнителю, копии обращения направляются остальным должностным лицам – соисполнителям.
- 3.26. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает рассмотрение письменного обращения и выполнение требований пункта 2.26 настоящего Положения.
- 3.27. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции главному исполнителю.
- 3.28. При необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения поручения начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» представляется доклад с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения, с обязательным указанием причин задержки, принимаемых мер и срока, необходимого для исполнения
- 3.29. При рассмотрении письменного обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный (муниципальный) орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 3.30. При подготовке ответа на письменное обращение исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение, исполняет его в соответствии с резолюцией.
- 3.31. Исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение, изучает письменное обращение, документы и материалы к нему (при наличии), в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина, направившего обращение, и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- Для получения документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в установленном порядке готовится и направляется соответствующий запрос.
- 3.32. В случаях, указанных в пункте 2.15 настоящего Положения, ответ гражданину не направляется.
- 3.33. В случаях, указанных в пунктах 2.16, 2.17, 2.18, 2.19 настоящего Положения, в адрес гражданина готовится проект уведомления.
- 3.34. Согласованный проект ответа (проект уведомления) передается на подпись начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» не позднее чем за три дня до истечения установленного срока рассмотрения обращений граждан, или срока, установленного для рассмотрения начальником МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 3.35. Подписанный ответ (уведомление) в день его регистрации или на следующий рабочий день направляется гражданину.
- 3.36. Ответ (уведомление) направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.37. В ответах на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.
- 3.38. На коллективное обращение ответ дается в адрес гражданина, чей адрес указан для направления ответа и по фамилии которого оно зарегистрировано. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.
- 3.39. В случае отказа заявителю в удовлетворении изложенных в обращении просьб ответ должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам

обращения, указываются мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения или обращения в суд, если это предусмотрено законом.

- 3.40. На повторное обращение (запрос) гражданина по вопросу, на который ему был дан ответ, и с момента направления ответа ситуация не изменилась, исполнитель вправе продублировать заявителю ответ на его предыдущее обращение.
- 3.41. Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ должен быть подписан этим должностным лицом (или лицом, замещающим его в установленном порядке) или уполномоченным им лицом.
- 3.42. Если в поручении начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» указано несколько исполнителей и отсутствует пометка «В части касающейся», то все соисполнители по результатам рассмотрения обращения представляют информацию ответственному исполнителю (которому поручен свод, либо указанному в резолюции первым), который готовит, подписывает и направляет обобщенный ответ автору поручения и заявителю.
- 3.43. Если в резолюции имеется пометка «В части касающейся», то каждый исполнитель рассматривает обращение только в части его касающейся, ответ направляет напрямую начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», давшему поручение об исполнении.
- 3.44. При поступлении письменного обращения из государственных (муниципальных) органов, при необходимости, в соответствующий государственный (муниципальный) орган направляется информация о результатах рассмотрения обращения, подготовка которой возлагается на должностное лицо МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», ответственное за рассмотрение обращения.
- 3.45. Письменные обращения считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4. Организация личного приема граждан**

- 4.1. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет секретарь начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского

муниципального района» и включает в себя запись на личный прием (регистрация заявки).

- 4.2. Запись гражданина на личный прием оформляется в карточке личного приема граждан, также вносится в журнал регистрации устных обращений граждан (Приложение 2). Форма карточки личного приема граждан представлена в Приложении 3 к настоящему Положению.
- 4.3. Личный прием граждан в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» осуществляется начальником МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» в соответствии с графиком личного приема граждан.
- 4.4. График личного приема граждан составляется ежегодно и утверждается начальником МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 4.5. Информация о графике приема граждан доступна на сайте МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» <https://achhoymartanoo.edu95.ru/>.
- 4.6. Прием граждан ведется в кабинете начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»
- 4.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.8. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.
- 4.9. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен.
- 4.10. В ходе личного приема гражданин может сделать устное или оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.
- 4.11. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», обратившемуся даются необходимые разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

- 4.13. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 4.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:
- ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
  - в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семей.
- 4.15. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
- 4.16. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопросов, с которыми обратился гражданин, либо принятие начальником МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» решения по разрешению поставленных вопросов.

## **5. Консультативная и информационно-справочная работа с обращениями граждан**

- 5.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 5.2. Консультативную и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведут сотрудники МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района».
- 5.3. Консультации и информирование о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан предоставляется следующими способами:
- при личном общении;
  - с использованием телефонной связи.
- 5.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:
- оформление обращения;
  - направление обращения на рассмотрение должностному лицу;
  - порядок личного приема, место и график личного приема начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» для рассмотрения устных обращений;

- разъяснение гражданину в компетенции какого государственного (муниципального) органа, органа местного самоуправления или должностного лица находится решение поставленных вопросов;
- порядок и сроки рассмотрения обращений; отказ в рассмотрении обращения;
- стадия рассмотрения обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

5.5. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

5.6. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

## **6. Формы контроля за исполнением Положения**

6.1. Контроль за исполнением настоящего Положения осуществляется в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» в целях обеспечения своевременного и надлежащего исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о состоянии и результатах рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии работы по рассмотрению обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

6.3. Контроль за своевременным и надлежащим рассмотрением обращения осуществляется начальником МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», его заместителями.

6.4. Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов. Обращения, по которым

были продлены сроки рассмотрения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

- 6.5. Должностные лица осуществляют контроль по обращениям в плановом или внеплановом порядке (в случае поступления жалоб).
- 6.6. Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе рассмотрения обращений граждан, повлекшие за собой жалобу.

## **7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие) должностных лиц**

- 7.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращения.
- 7.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращения, направленной в письменной форме или форме электронного документа.
- 7.3. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
  - нарушения срока рассмотрения обращения;
  - требования у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для рассмотрения обращения;
  - отказа в приеме у гражданина документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для рассмотрения обращения;
  - отказа рассмотрения обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Положением;
  - затребования с гражданина при рассмотрении обращения платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.
- 7.4. Жалоба должна содержать:
  - наименование органа, рассматривающего обращение, должностного лица органа, рассматривающего обращение, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
  - фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, рассматривающего обращение, должностного лица органа, рассматривающего обращение;
- доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц, рассматривающих обращения. В подтверждение своих доводов гражданином могут быть представлены документы (при наличии) либо их копии.

7.5. Жалобы, поступившие в адрес начальника МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», рассматриваются в следующем порядке:

- а) начальник МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» рассматривает жалобы на действия (бездействие) лиц, непосредственно подчиненных начальнику МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»;
- б) жалоба рассматривается в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации (на общих основаниях).
- в) по результатам рассмотрения жалобы начальник МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» принимает одно из следующих решений:
  - удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;
  - отказывает в удовлетворении жалобы;
- г) информация о результатах рассмотрения жалобы направляется гражданину в письменной форме и в форме электронного документа (по желанию заявителя).

Приложение 1  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МУ «Отдел  
образования Ачхой-Мартановского  
муниципального района»

1. Адрес МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»: 366000, Чеченская Республика, Ачхой-Мартановский района, село Ачхой-Мартан, улица Х. Нурадилова, дом 127.
2. Контактный телефон (телефоны для справок)/факс/телефон доверия: 8 (87142) 2-22-90.
3. Сайт МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»: <https://achhoymartanoo.edu95.ru/>
4. Режим работы МУ «Отдел правление образования Ачхой-Мартановского муниципального района»: понедельник-пятница, с 09:00 до 13:00 ч. и с 14:00 до 18:00 ч., выходные дни: суббота, воскресенье.
5. Сведения о режиме работы МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района», об установленных для личного приема граждан днях и часах сообщаются по указанному контактному телефону, а также размещаются:
  - на информационном стенде в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»;
  - на сайте МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» в сети Интернет по адресу: <https://achhoymartanoo.edu95.ru/>
6. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан, в том числе по иным вопросам, предоставляется заявителям с учетом режима работы МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района» по телефону: 8 (87142) 2-22-90.

Приложение 3  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в МУ «Отдел  
образования Ачхой-Мартановского  
муниципального района»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Место работы заявителя, занимаемая должность \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. ведущего прием \_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя: \_\_\_\_\_

Образование (ВУЗ, факультет, специальность, курс или год окончания):

Адрес: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты (mail.ru, gmail.com): \_\_\_\_\_

Ф.И.О. ведущего прием: \_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ:

Приложение 2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «Отдел образования Ачхой-Мартановского муниципального района»

**Журнал  
регистрации письменных обращений граждан**

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя	Адрес, место работы (службы) заявителя	Кол-во листов	Откуда поступило обращение, номер и дата обращения	Вид обращения, краткое содержание обращения	Кому передано на исполнение	Подпись ответственного лица-исполнителя	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**Журнал  
регистрации устных приема граждан**

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес места жительства посетителя	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения
1	3	4	5	6	7